



**भारतीय रिज़र्व बँक**  
**RESERVE BANK OF INDIA**

वेबसाइट : [www.rbi.org.in/hindi](http://www.rbi.org.in/hindi)

Website : [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

ई-मेल email: [helpdoc@rbi.org.in](mailto:helpdoc@rbi.org.in)

**संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस.मार्ग, मुंबई-400001**

DEPARTMENT OF COMMUNICATION, Central Office, S.B.S.Marg, Mumbai-400001  
फोन/Phone: 91 22 2266 0502 फॅक्स/Fax: 91 22 22660358

फेब्रुवारी 16, 2016

**ग्राहक सेवेबाबतच्या बँकांच्या सुसंस्कृतपणाचा आरबीआय आढावा घेणार**

बँकांमधील ग्राहक तक्रारीबाबतची सुसंस्कृतता तपासण्यासाठी, भारतीय रिज़र्व बँक लवकरच बँक शाखा गुप्तपणे/अज्ञात रूपाने भेटी देणार आहे. बँकांनी, ग्राहक हक्काबाबतच्या सनदीची अंमलबजावणी कशा प्रकारे केली आहे ह्याचाही आढावा घेतला जाणार आहे.

वरील निवेदन, भारतीय रिज़र्व बँकेचे गव्हर्नर, डॉ.राघुराम जी. राजन ह्यांनी केले होते. फेब्रुवारी 15-16, 2016 रोजी, तिरुवनंतपुरम येथे, बँकिंग लोकपाल 2016 च्या परिषदेचे उदघाटन करण्यासाठी ते येथे आले होते. ह्या परिषदेत, प्रमुख वाणिज्य बँका, इंडियन बँक्स असोसिएशन (आय बी ए), बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया(बीसीएसबीआय), ह्यांचे व्यवस्थापकीय संचालक व कार्यकारी अधिकारी, बँकिंग लोकपाल आणि रिज़र्व बँकेच्या विनियामक व पर्यवेक्षक विभागाचे प्रमुख हजर होते.

रिज़र्व बँकेने, ग्राहक हक्कांबाबत एक सनद जाहीर केली होती, आणि बँकांने, त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीनी ती स्वीकारून तिची अंमलबजावणी करावयाची होती. गव्हर्नरांनी बँकांना जोर देऊन सांगितले की, ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा, बँकांच्या व्यवहारिक कार्यकर्तींशी एकजीव अशी असली पाहिजे. त्यांनी असेही सांगितले की, विनियामक व पर्यवेक्षीय प्रक्रियांमध्ये तक्रारींचेही महत्व मोठे आहे.

त्यांनी बँकांना बजावून सांगितले की, “ग्राहकांना बँकिंग सेवा आणि तक्रार निवारण यंत्रणा-तक्रार निवारण करण्यासाठी बँकेच्या अंतर्गत यंत्रणा आणि रिज़र्व बँकेची बँकिंग कार्यकर्तींमधून ‘वगळले’ गेल्याचे वाटणार नाही” त्यांनी निर्देशित केले की, ग्राहकांच्या एकुण तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, वेबसाइट्स, मोबाईल फोन्स, मिस्ड कॉल्स, प्रत्यक्ष जागा व संकलन स्थळे ठेवणे हे काही मार्ग असू शकतात.

स्वयंचलितपणाचा उच्च स्तर ठेवल्याने, ग्राहकाला केवळ, केव्हाही, कोठूनही तक्रार निवारणाची सोय मिळेल एवढेच नाही तर त्यामुळे तक्रार निवारणाचा खर्चही कमी होईल.

ग्राहक जाणीव, ग्राहक संरक्षण व ग्राहक साक्षरता ह्यांचे वाढते महत्व स्पष्ट करताना, गव्हर्नर, म्हणाले की, आपल्या लोकसंख्येतील कित्येक लोक अजूनही बँकेत जावयास संकोच करतात. ह्याशिवाय, ग्राहक तक्रारीमधील ग्रामीण भागातील तक्रारी अत्यल्प असतात. ह्यामुळे नागरी/नगरांकडे असलेला कल आणि ग्राहक तक्रार निवारण प्रक्रियेबाबत नव्याने आलेल्यांमध्ये जाणीव नसल्याचेच स्पष्ट होते.

“नव्यानेच आलेल्या ग्राहकालाही केवळ बँकिंग सेवाच नव्हे, तर तक्रार निवारण सेवा मागण्यात संकोच वाटू नये हे आम्हाला पाहिजे आहे” त्यांनी बँकांना बजावून सांगितले. बँकांद्वारे तृतीय पक्षांच्या उत्पादांची चुकीची विक्री करण्याबाबतच्या तक्रारीबाबत गव्हर्नरांनी सांगितले की, रिझर्व बँकेने, बँकांद्वारे तृतीय पक्षांच्या उत्पादांच्या विक्रीबाबत गुप्तपणे तपास केला आहे आणि काही संस्था/ग्राहक संस्थांनी केलेल्या अभ्यासांमधून, बँकांद्वारे, विशेषतः विमा उत्पादांची चुकीची विक्री केली जात असल्याचे दिसून आले. ह्याबाबत एक सुयोग्य व्यवसाय रीत ठेवण्यासाठी वरील बाब इंडियन बँक्स असोसिएशनला निरीक्षणासाठी कळविण्यात आली. त्यांनी पुढे सांगितले की, फायनान्शियल स्टेबिलिटी अँड डेव्हलपमेंट कौन्सिल (एफएसडीसी) अशा मंचामार्फत रिझर्व बँक, निरनिराळ्या नियामकांमधील ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याचा मार्ग शोधत आहे. गव्हर्नर म्हणाले की, अर्धवट/चुकीची माहिती मिळालेला ग्राहक अवाजवी (सब ऑप्टिमल) पर्यायांचा शोध घेत असतो. ते पुढे म्हणाले की, बँकांनी त्यांच्या उत्पादांची गैर विक्री करण्याचे सुरुच ठेवल्यास, रिझर्व बँक त्यांच्याविरुद्ध विनियामक कारवाई करावयाचा विचारही करू शकते.

गव्हर्नरांनी बँकांना व बँकिंग लोकपालांना विनंती केली की, शंका येईल तेव्हा त्यांनी ग्राहकांच्या बाजूनेच कौल द्यावा. त्यांनी असेही सांगितले की, एखाद्या विनियमाबाबत शंका निर्माण झाल्यास, न्यायालयांनीही ग्राहकांच्याच बाजूने निर्णय दिले आहेत.

ह्या आधी, रिझर्व बँकेचे उप-गव्हर्नर श्री एस एस मुंद्रा ह्यांनी त्यांच्या भाषणात, चार मूलभूत बँकिंग विनियमाची तत्वे सांगितली - वैविध्यपूर्ण वातावरण निर्माण करणे, ग्राहकापुढील पर्याय वाढविणे, वित्तीय समावेशन, आणि नीतिनुसार योग्य असे बँकिंग, गेल्या दोन वर्षात, रिझर्व बँकेने, ग्राहक-केंद्रित असे अनेक विनियामक पुढाकार घेतले आहेत आणि ग्राहक-हक्कांची सनद ही त्यापैकीच एक आहे. ते म्हणाले की, तंत्रज्ञानाच्या झपाट्याने झालेल्या विकासांमुळे खाते क्रमांक अन्यत्र हलविणे (अकाउंट नंबर पोर्टेबिलिटी) शक्य होऊ शकेल. ह्यामुळे सेवेचा दर्जा समाधानकारक नसल्यास, ग्राहक त्या बँकेपासून अन्यत्र जाऊ शकेल. श्री मुंद्रा ह्यांनी निर्देशित केले की, बँकिंग लोकपाल योजनांची व्याप्ती वाढविण्यासाठी आणि ग्राहक निवारण प्रक्रियांचा नागरी कल कमी करण्यासाठी, रिझर्व बँक बँकिंग लोकपाल योजनेचे पुनरावलोकन करत आहे. त्यांनी पुढे सांगितले की, काही सर्वसामान्य बँकिंग सेवांसाठी, इंडियन बँक्स असोसिएशन लवकरच प्रमाणित फॉर्मस प्रसृत करील. ग्राहक सेवा हा केवळ एक तोंडाने बोलायचा विषय न ठेवता ती मनापासून दिली जावी ह्यावर त्यांनी जोर दिला. आणि ते म्हणाले की “ग्राहक सेवा ही एक सामाजिक गरज नसून बँकांचीच गरज आहे.” त्यांनी बँकांना इशारा दिला की, बँकर्सनी ग्राहक सेवा देणे गंभीरपणे घेतले नाही तर आजच्या स्पर्धेत ती दुस-याच बँकांद्वारे दिली जाऊ शकेल.

श्री. यु एस पालीवाल, कार्यकारी संचालक ह्यांनी, गव्हर्नर, डेप्युटी गव्हर्नर आणि सर्व प्रतिनिधींचे स्वागत केले, आणि ग्राहक तक्रार निवारणामध्ये रिझर्व बँकेने घेतलेल्या काही महत्वाच्या पुढाकारांचा उल्लेख केला.